



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**IMPLEMENTASI LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI
CAPEM SYARIAH PANAM
LAPORAN AKHIR**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Sebagian Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



OLEH:

**RISKA UMMAY AYUNI SINAGA
NIM: 01626203948**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAUP-PEKANBARU
1440 H/2019 M**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Laporan akhir dengan judul IMPLEMENTASI MOBILE BANKING TERHADAP KEPELAKSANAAN PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH ANAM, yang ditulis oleh:

Nama : RISKA UMMAY AYUNI SINAGA

Nim : 01626203948

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah

Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.

UIN SUSKA RIAU

Pekanbaru, 30 Desember 2019

3 Jumadil-Ula 1441 H

Pembimbing/Laporan Akhir

Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak
NIP. 198012162009121002



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Laporan akhir dengan *IMPLEMENTASI LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK RIAU KEPRI CABANG PEMANTU SYARIAH PANAM*, yang ditulis oleh:

Nama : **RISKA UMMAY AYUNI SINAGA**
 NIM : **01626203948**
 Program Studi : **D3 Perbankan Syariah**

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : **Senin, 23 Desember 2019**
 Waktu : **08.00 WIB**
 Tempat : **Ruang Dekanat Fakultas Syariah dan Hukum**

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 14 Januari 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua : **H. Rahman Alwi, MA**
 Sekretaris : **Dra. Murlaili, M.Si**
 Penguji I : **Nuryanti, S.E.I., M.E.Sy**
 Penguji II : **Dr. Jaita, SE., MM**

(Handwritten signatures of the examiners)

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 198603 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Riska Ummay Ayuni Sinaga
Nim : 01626203948
Fak/Jur : Syariah dan Hukum/D3 Perbankan Syariah
Judul : Implementasi Layanan Mobile Banking Terhadap
Kepuasan

Nasabah Pada Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa Perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu untuk terus ditingkatkan. Hal ini berarti kepuasan nasabah faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Karena dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan semakin banyak. Maka dari itu salah satu cara menarik konsumen adalah pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atau melampaui harapan konsumen maka konsumen akan menjadi sangat puas dan tidak menutup kemungkinan akan loyal kepada Bggank tersebut. Akan tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas dan akan berpindah ke pemberi produk dan jasa lainnya.

Adapun rumusan masalah dalam laporan akhir ini adalah bagaimana implementasi layanan *mobile banking* pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat layanan *mobile banking* pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam.

Penelitian dilaksanakan di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam yang beralamat di Jl. H.R Soebrantas Komp. Metropolitan III Blok A No. 5 Panam, Pekanbaru.

Adapun hasil penelitian dari laporan akhir ini adalah layanan *mobile banking* bisa dikatakan cukup penting pada zaman modern saat ini karena sangat berpengaruh pada kepuasan dan kemudahan yang diterima oleh nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* ini. Salah satu pelaksanaan layanan *mobile banking* di Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam adalah membantu nasabah untuk membuka akun *mobile banking*. Berikutnya nasabah dapat menikmati kemudahan yang diperoleh dari layanan *mobile banking* tersebut. Kendala-kendala yang dihadapi dalam layanan *mobile banking* adalah koneksi jaringan dan keterbatasan penarikan tunai.

Kata kunci: *Kualitas Layanan Mobile Banking, Kepuasan Nasabah*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan melimpahkan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini. Shalawat beriringan salam kita hadiahkan kepada Nabi Besar kita, Muhammad Saw yang telah menuntun manusia dari zaman jahiliyyah kepada zaman yang penuh dengan ilmu seperti sekarang ini.

Dalam penyusunan laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan akhir ini, diantaranya:

1. Yang tersayang kedua orang tua penulis, yaitu Ayahanda Khairul Umri Sinaga dan Ibunda Sri Wahyuni yang senantiasa memberikan doa yang tiada putus dan tulus kepada anak-anaknya serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan laporan akhir ini.
2. Prof. Dr. H. Akhmad Mujahiddin, S. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Hajar. M, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum.
4. Ibu Nurnasrina, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan prodi D3 Perbankan Syariah, dan Sekretaris Jurusan Prodi D3 Perbankan Syariah Ibu Dr.Jenita,SE,MM

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bapak Syamsurizal,SE, M.Sc.Ak, selaku dosen pembimbing Laporan Akhir penulis yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta nasihat kepada penulis selama penulisan laporan akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Kepada seluruh staff Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam, khususnya bapak Wan Edwin Nureddin, selaku Pimpinan PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Sahabat dekat penulis (Eci haziani, Revita, Cika septiani, Bella afrillia) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
8. Teman-teman Perbankan Syariah Lokal B yang telah berbagi pengalaman yang seru di kelas dan tak terlupakan.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Terima kasih.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan dapat diterima oleh semua pembaca sebagai sumbangan ilmiah bagi para pembacanya.

Pekanbaru, 28 Desember 2019

RISKA UMMAY AYUNI SINAGA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan masalah.....	7
C. Rumusan masalah.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	11

BAB II GAMBARAN UMUM BANK RIAU KEPRI SYARIAH

A. Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Riau Kepri Syariah	13
B. Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri Syariah	16
C. Produk dan Layanan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam	17
D. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam	23
E. Job Description.....	24

BAB III LANDASAN TEORI

A. Teori Kepuasan	32
1. Teori Pengertian Kepuasan pelanggan.....	32
2. Dasar Hukum Kepuasan Pelanggan	36
3. Bentuk-bentuk kepuasan pelanggan.....	37

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Indikator-indikator kepuasan Pelanggan	37
---	----

B. Teori Pelayanan Mobile Banking.....	39
1. Pengertian Pelayanan	39
2. Pelayanan Dalam Pandangan Islam	40
3. Pengertian Mobile Banking.....	42
4. Manfaat Mobile Banking	43

BAB IV PEMBAHASAN

A. Implementasi pelayanan Mobile Banking pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	44
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Mobile Banking.....	50

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I**PENDAHULUAN****A. Latar Belakang Masalah**

Bagi masyarakat yang hidup di negara-negara maju, seperti negara-negara Eropa, Amerika, dan Jepang, mendengar kata bank bukan merupakan hal asing. Bank sudah merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, dan melakukan pembayaran.

Disamping itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.¹

Sekarang ini dunia telah memasuki era globalisasi. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju diberbagai belahan dunia telah membawa perubahan yang sangat besar terhadap sektor kehidupan manusia. Teknologi sangat memudahkan manusia,

¹Kasim, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2002), hlm.1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak hanya dalam bidang komunikasi akan tetapi dalam sektor-sektor lainnya juga. Beberapa sektor yang mengalami perubahan akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi adalah sektor perekonomian, budaya, sosial, pertahanan serta pendidikan. Dunia bisnis juga tidak lepas dari pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini. Hal ini dapat dilihat dari adanya layanan *e-business* yang berkembang.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting didalam dunia bisnis. Begitu juga dengan dunia perbankan diseluruh dunia yang mulai merasakan dampak *e-business* ini. Dengan kata lain, bank harus berlomba-lomba dalam memenangkan persaingan dalam merebut jumlah nasabah. Bank-bank tersebut harus berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini. Berbagai bank lebih meningkatkan layanan dengan cara memberikan produk dan kualitas layanan yang baik sehingga dapat memposisikan diri sebagai bank yang mempunyai suatu nilai lebih dibandingkan para pesaingnya.

Pada era modern saat ini bank memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. *electronic banking* merupakan salah satu inovasi layanan dari bank dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan transaksi para nasabahnya. Keberadaan dari *e-banking* ini menunjukkan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada nasabahnya. Layanan yang prima kepada nasabah merupakan suatu keharusan bila perusahaan perbankan tidak ingin tergeser dari persaingan bisnis.²

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi nasabah maupun calon nasabah untuk menjadi nasabah di bank tersebut. Kualitas layanan yang baik tidak hanya akan berpengaruh pada kepuasan saja nasabah saja melainkan juga berdampak pada loyalitas nasabah itu sendiri untuk tetap menggunakan jasa bank.³

Bank yang ingin maju harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Namun merupakan suatu keharusan bagi bank karena pada industri perbankan yang menjual jasa, pelayanan nasabah merupakan tolak ukur yang membuat perusahaan perbankan dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang cukup ketat. Begitu juga hal nya dengan Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam.

Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam merupakan salah satu lembaga keuangan yang juga memberikan jasa-jasa perbankan yang berada dikota Pekanbaru. Visi dari Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam yaitu “Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di

²<https://brianbie.wordpress.com/2012/04/22/perkembangan-internet-banking-e-banking> Diakses pada 25 januari 2019

³Melayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 153

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat”⁴ yang berarti harus selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bagus agar menjadi perusahaan perbankan yang berkembang dan terkemuka di daerah.

Pelayanan adalah kegiatan memberikan jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁵

Bank menyediakan layanan *electronic banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa harus datang ke bank atau ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai.

Transaksi *e-banking* dapat dilakukan dimana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta real time.⁶

Saat ini hampir seluruh bank sudah mengaplikasikan layanan *m-banking*. Dibandingkan layanan *e-banking* lainnya, perkembangan *m-banking* terbilang paling cepat. Karena dengan adanya *m-banking* ini mampu

⁴https://www.bankriaukepri.co.id/riau_konf/visimisi diakses pada 31 januari 2019

⁵Melayu hasibuan, *dasar-dasar perbankan*, (jakarta: PT. Bumi aksara, 2005), hlm 152

⁶ Muhannad, *sistem dan prosedur operasional bank syariah* (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2005), hlm 65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membantu kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Penggunaan *electronic banking* khususnya *mobile banking* telah mempengaruhi perkembangan yang lebih efisien dan memenuhi kepuasan nasabah yang nantinya akan berpengaruh pada loyalitas nasabah. Setidaknya terdapat tiga alasan mengapa nasabah perbankan membutuhkan layanan *m-banking*, yaitu karena praktis, transaksi cepat, serta mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Kemajuan teknologi *e-banking* sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun wireless (tanpa kabel).

Ternyata *e-banking* tersebut telah melahirkan beberapa produk, yaitu:

1. Internet banking (via internet/komputer)
2. Mobile banking (via Handphone)
3. SMS banking (via SMS)

Produk tersebut membuat lompatan teknologi yang luar biasa, menembus batas ruang dan waktu. Kapanpun, dimanapun nasabah dapat bertransaksi selama 24 jam. Nasabah dibuat nyaman dengan produk jasa ini, karena untuk transaksi yang bermacam-macam cukup bertransaksi di tempat nasabah, tidak perlu datang ke Bank dan tidak perlu antre didepan teller atau antre di mesin ATM.⁷

⁷Muhammad, *sistem dan prosedur operasional bank syariah* (yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2005), hlm 65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu produk-produk yang paling banyak digunakan oleh masyarakat modern sekarang ini ada layanan *m-banking*. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (Global for mobile communication) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator lainnya.

Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah akan tetap melakukan transaksi pada bank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, sampai dengan beberapa faktor lainnya. Namun, yang paling menarik untuk dianalisis adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi. Faktor kemudahan bertransaksi inilah yang dapat diperoleh nasabah melalui layanan *m-banking*.

Begitu hal nya juga dengan Bank Riau kepri, untuk memuaskan nasabah modern saat ini mereka juga memiliki layanan *m-banking*. Bank Riau Kepri *m-banking* adalah aplikasi layanan perbankan elektronik yang aman dan terpercaya yang dipersembahkan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri yang dapat diakses melalui smartphone.

Bank Riau Kepri *m-banking* memberikan layanan dan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui smartphone

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan menggunakan internet, dengan dukungan keamanan aplikasi mempergunakan Kode Akses dan PIN *m-banking* untuk otentikasi transaksi.⁸

Dari uraian diatas, penulis tertarik mencoba mengadakan penelitian dan menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas pada bank syariah yang menawarkan layanan *m-banking*. Kemudian, penulis akan meneliti PT Bank Riau Kepri Cape Syariah Panam, dilihat dari kualitas layanannya. Oleh karena itu, penulis bermaksud membuat penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM”**

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis membatasi pokok pembahasannya hanya pada tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan layanan Mobile Banking Di Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam?

⁸https://www.bankriaukepri.co.id/riau_konf/mbanking diakses pada 1 Februari 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat layanan Mobile Banking?

D. Tujuan dan kegunaan penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat layanan Mobile Banking.

Adapun manfaatnya, antara lain:

1. Sebagai salah satu syarat untuk melengkapi dan mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada prodi D-III Perbankan Syariah di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Sebagai bahan rujukan dan menambah pengembangan cakrawala pemikiran penulis.

E. Metode Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan, maka metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), metode tersebut diterapkan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam yang beralamat di Jl. H.R. Soebrantas Komp. Metropolitan III Blok A No. 5 Panam, Pekanbaru.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam yang menggunakan layanan mobile banking. Sedangkan yang menjadi Objek dalam penelitian ini adalah pengaruh penggunaan mobile banking dan ATM terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam

3. Populasi dan Sampel

Populasi yaitu keseluruhan elemen atau anggota yang akan diteliti,⁹ yang dalam penelitian ini berjumlah 4 orang karyawan pada Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam, yaitu 2 orang Customer dan 2 orang Teller. Karena jumlah populasinya yang sedikit maka penulis mengambil sampel dengan teknik total sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi.¹⁰

⁹ Juliansyah Noor, *Metode penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Penada Media Group, 2012, hlm. 147

¹⁰ Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2007), hal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian itu adalah:

- a. Data primer, yaitu sumber data yang diperoleh dari lapangan sebagai hasil penelitian atau langsung dari orang yang bersangkutan. Adapun didapat dari Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari perpustakaan dan nasabah yang terkait dengan tujuan perolehan data.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu penulis langsung terjun ke lokasi penelitian untuk melihat dan memperhatikan atau mengamati serta mengumpulkan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Wawancara, yaitu peneliti melakukan tanya jawab dengan karyawan Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam mengenai nasabah pengguna mobile banking.
- c. Dokumentasi, yaitu peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen perusahaan, yaitu dari Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam.¹¹
- d. Studi pustaka, yaitu dari buku-buku yang penulis baca.

¹¹ Juliansyah Noor, *Metode penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Penada Media Group, 2012, hlm. 147

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.¹² Atau dengan kata lain dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah aktual.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disajikan agar dapat mengetahui secara global apa yang akan diuraikan selanjutnya untuk keperluan itu dirancangan penyusunan penelitian akan dibuat kedalam lima bab, antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, Batasan masalah, Rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN UMUM BANK RIAU KEPRI SYARIAH

Pada bab ini berisikan gambaran umum PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam, struktur organisasi, serta

¹² Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2007), hal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

macam-macam produk Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam.

BAB III : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis yaitu tentang kepuasan nasabah dan layanan *Mobile Banking*.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisikan hasil penelitian tentang bagaimana implementasi layanan Mobile banking di Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam dan apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat layanan mobile banking Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan yaitu berupa bagaimana implementasi layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dan Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat layanan mobile banking Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam, serta Saran.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PT BANK RIAU KEPRI SYARIAH

A Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Riau Kepri Syariah

Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri didirikan sesuai dengan Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 01 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah Riau.

Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 10 Tahun 1975, yang kemudian diatur kembali dengan Peraturan Daerah Tingkat I Riau Nomor 18 tahun 1986 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962.

Status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berdasarkan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah I Riau Nomor 5 Tahun 1998 tentang Perubahan pertama Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Bank Pembangunan Daerah Riau.

Selanjutnya Bank Pembangunan daerah Riau disetujui berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai hasil keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 yang dibuat oleh notaris Ferry Bakti, SH

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan Akta Nomor 33, yang kemudian ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2002 Nomor 50.

Perubahan Bentuk Hukum tersebut telah dibuat dengan Akta Notaris Muhammad Dahad Umar, SH Notaris di Pekanbaru nomor 36 tanggal 18 Januari 2003 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dengan Surat Keputusan Nomor:C-09851.HT.01.01.TH.2003 tanggal 5 Mei 2003. Perubahan badan hukum tersebut telah disahkan dalam RUPS tanggal 13 Juni 2003 yang dituangkan di dalam Akta Notaris No. 209 tanggal 13 Juni 2003 Notaris Yondri Darto, SH, Notaris di Batam, dan telah pula mendapat persetujuan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia nomor 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003.

Sesuai keputusan RUPSLB tanggal 26 April 2010, telah dilakukan perubahan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Riau menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri yang mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan HAM RI melalui keputusan No.AHU-36484.AH.01.02 Tahun 2010 tanggal 22 Juli 2010 dan Surat Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum Direktur Perdata No.AHU.2-AH.01.01-6849 tanggal 25 Agustus 2010, serta persetujuan dari Bank Indonesia melalui surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/59/KEP.GBI/2010 tanggal 23 September 2010. Perubahan nama ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diresmikan secara bersama oleh Gubernur Riau dan Gubernur Kepulauan Riau pada tanggal 13 Oktober 2010 di Batam.¹³

Sejarah beroperasinya Bank Riau Kepri Syariah tidak hanya dilandasi dengan adanya fakta bunga bank haram dari Majelis Ulama Indonesia pada akhir tahun 2003, namun juga disokong oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang memungkinkan diimplmentasikannya perbankan syariah adalah dari sisi regulasi dengan dikeluarkannya Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan telah memberikan peluang bagi Bank umum Konvensional untuk ikut serta menangani Transaksi Perbankan Syariah juga mempunyai potensi pasar yang cukup besar di Riau dan Kepri, mengingat mayoritas penduduknya beragama Islam.

Pada tahun 2001 dalam Rapat Umum Pemegang Saham Riau telah disetujui prinsip pembentukan Bank Riau Kepri Syariah, yang kemudian ditetapkan melalui Unit Usaha Syariah. Pendirian Bank Riau Kepri Syariah diawali dengan melakukan Restrukturisasi Organisasi di Bank Riau Kepri dengan membentuk Unit Usaha Syariah sesuai dengan Surat Keputusan Direksi No. 44/KEPDIR/2002 pada Tanggal 01 Oktober 2002. Akselerasi pendirian Bank Riau Kepri Syariah dipercepat dengan pembentukan Tim Pengembangan Unit Usaha Syariah Bank Riau dengan SK Direksi PT. Bank Riau No. 39/KEPDIR/2003.

¹³https://www.bankriaukepri.co.id/riau_konf/visimisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengajuan izin prinsip pendirian Bank Riau Syariah ke Bank Indonesia diajukan pada tanggal 29 Januari 2004. Persetujuan prinsip dari Bank Indonesia didapatkan tanggal 27 Februari 2004 melalui surat BI Pekanbaru No. 6/7/DPbS/Pbr. Pada tanggal 1 Juli 2004 dilaksanakan Soft dan Grand Opening Bank Riau Syariah, dan tanggal 22 Juli 2004 Bank Riau Kepri Syariah diresmikan oleh Gubernur Riau HM Rusli Zainal yang kala itu juga dihadiri Deputy Gubernur Bank Indonesia Maulana Ibrahim dan serta Ketua DPRD Provinsi Riau Dr. Chaidir MM.¹⁴

B. Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam

1. Visi Bank Riau Kepri

“Menjadi mitra syariah jasa layanan perbankan yang terkemuka didaerah, sehat dan kompetitif sesuai dengan ketentuansyariah.”

2. Misi Bank Riau Kepri

“Secara teguh, utuh dan tumbuh memenuhi prinsip kehati-hatian, mampu mendukung sektor riil dan konsisten menjalankan prinsip syariah secara optimal.”¹⁵

3. Nilai-Nilai Budaya Bank Riau Kepri Syariah

1. Integrity (Integritas)
2. Synergy (Sinergi)
3. Customer Fokus (Fokus pada Pelanggan)
4. Professionalism (Profesional)
5. Excellent (Unggul)

¹⁴https://www.bankriaukepri.co.id/riau_syariah/overview

¹⁵https://www.bankriaukepri.co.id/riau_syariah/visimisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Perilaku Utama Insan Bank Riau Kepri

1. Jujur dan Berkomitmen
2. Bekerjasama Saling Menghargai dan Mendukung
3. Berfikir Positif
4. Peduli Proaktif dan Cepat Tanggap
5. Tulus Ikhlas
6. Berorientasi Pada Solusi Terbaik
7. Kompeten dan Bertanggung Jawab
8. Bekerja cerdas, efektif dan efisien
9. Kreatif, Inovatif dan Bernilai Tambah
10. Memberikan Hasil Terbaik

C. Produk dan Layanan PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam

Dalam pengembangan atau operasionalnya Bank Riau Kepri Syari'ah menawarkan beberapa produk yang dikelola sesuai dengan labelnya yakni Bank Riau Kepri Syari'ah, produk yang ditawarkan merupakan produk yang sesuai dengan tuntutan dan ajaran Islam. Adapun produk-produk yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Penghimpunan Dana

- a. Tabungan iB Simpanan Amanah Riau (SINAR)

Tabungan iB SINAR merupakan investasi berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqoh. Dengan prinsip ini, dana tabungan anda dimanfaatkan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat, perusahaan dan perorangan secara operasional dan keuntungan dari pembiayaan ini dibagi antara nasabah dan bank sesuai porsi (nisbah) yang disepakati dimuka.

b. Tabungan iB Sinar Wadi'ah

Tabungan iB Sinar dengan prinsip Wadiah Yad Dhamanah atau disingkat dengan Tabungan iB Sinar Wadiah adalah Tabungan Sinar iB yang dapat ditarik sewaktu-waktu dan tidak ada imbalan yang diisyaratkan, kecuali dalam bentuk bonus yang besarnya berdasarkan kebijakan Bank serta tidak diperjanjikan di dalam akad.¹⁶

c. Deposito iB

Deposito iB Bank Riau Kepri adalah simpanan dana berjangka dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah, yang penarikannya hanya dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan Bank.¹⁷

d. Tabungan iB Dhuha

Tabungan iB Dhuha merupakan produk tabungan haji yang dirancang khusus untuk membantu Nasabah merencanakan Ibadah Haji Reguler (melalui SISKOHAT), Haji Plus dan Umrah. Kini tabungan iB Dhuha hadir dalam 2 (dua) skim syariah, yaitu:

- 1) Tabungan Haji yang menggunakan akad wadi'ah (titipan) diperuntukkan bagi nasabah yang bermaksud melaksanakan

¹⁶Brosur Tabungan iB Sinar Wadiah

¹⁷Brosur deposito iB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ibadah Haji reguler tanpa menentukan waktu keberangkatan dan jumlah setoran sesuai kemampuan nasabah.

- 2) Tabungan Haji yang menggunakan akad Mudharabah sehingga nasabah mendapatkan bagi hasil. Produk ini diperuntukkan bagi nasabah yang bermaksud melaksanakan Ibadah Haji Plus dan Umrah dengan menentukan sendiri waktu keberangkatan dan jumlah angsuran (tetap).¹⁸

e. Giro iB

Giro iB adalah sarana penyimpanan dana dengan prinsip wadiah (titipan) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah bayar lainnya, atau dengan pemindahbukuan. Dengan Giro iB maka nasabah dapat melakukan penarikannya, penyetorannya, transfer dana dan pembayaran tunai sewaktu-waktu. Dengan rekening Giro ini membantu anda melakukan pembayaran maupun penyetoran atas transaksi keuangan secara praktis.¹⁹

f. Tabungan SimPel iB

Tabungan SimPel iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi dengan menggunakan prinsip syariah.²⁰

¹⁸Brosur Dhuha iB Tabungan Haji dan Umrah

¹⁹Brosur Giro iB

²⁰Brosur SimPel iB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penyaluran Dana

1. Pembiayaan iB Pemilikan Rumah

Pembiayaan yang diberikan kepada perorangan yang berpenghasilan tetap atau berpenghasilan tidak tetap, untuk membeli tanah dan atau bangunan rumah tapak/rumah tinggal, rumah susun, rumah toko dan rumah kantor selanjutnya disebut PPR iB. Jangka waktu pembiayaan iB PPR yang bervariasi hingga maksimal selama 15 tahun.

2. Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan kendaraan bermotor murabahah adalah pembiayaan yang diberikan kepada pegawai yang berpenghasilan tetap, pensiunan, pekerja, dan pengusaha dalam rangka kepemilikan kendaraan bermotor roda 2 (dua) dan atau 4 (empat).

3. Gadai Emas iB (Rahn)

Gadai Emas iB (Rahn Emas) adalah fasilitas pinjaman yang diberikan Bank Riau Syariah kepada nasabah dengan jaminan berupa emas perhiasan atau emas batangan dengan mengikut prinsip syariah.²¹

4. Pembiayaan iB umrah Dan Wisata Religi

Pembiayaan iB Umrah dan Wisata Religi adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk tujuan membiayai paket ibadah umrah dan wisata religi ke pusat-pusat sejarah peradaban islam yang menggunakan akad Ijarah Multijasa dengan

²¹Brosur Rahn Emas iB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperhitungkan uang muka pembiayaan. Jangka Waktu Pembiayaan iB Multijasa Umrah minimal 1 (satu) tahun dan Maksimal 3 (tiga) tahun.²²

5. Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE) iB

Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE) iB Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah (atau disingkat Pembiayaan) adalah pembiayaan untuk kepemilikan emas dengan menggunakan akad murabahah dalam bentuk emas padu/lantakan/batangan (gold bar) dengan memperhitungkan uang muka pembiayaan.²³

6. Pembiayaan iB Aneka Guna

Pembiayaan iB Aneka Guna adalah pembiayaan yang diberikan kepada pegawai dan pensiunan yang berpenghasilan tetap, pekerja profesi dan pengusaha dalam rangka pembiayaan tanah untuk perumahan, pembangunan/rehabilitasi/renovasi rumah sendiri, pembelian perabot dan peralatan rumah tangga serta kebutuhan lainnya, sesuai dengan prinsip syariah.

7. Pembiayaan Usaha Mikro dan Kecil iB

Pembiayaan usaha mikro kecil disebut juga dengan pembiayaan UMK iB yaitu pembiayaan yang diberikan kepada pengusaha mikro dan kecil yang bergerak pada sektor ekonomi yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dalam rangka memenuhi kebutuhan

²²Brosur Pembiayaan iB Multijasa Umrah dan Wisata Religi

²³https://www.bankriaukepri.co.id/riau_syariah/pembiayaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembiayaan investasi dan atau modal kerja baik atas dasar kontrak maupun non kontrak.

3. Produk Jasa / Layanan

- a) Transfer
- b) Kliring
- c) Inkaso
- d) Bank Garansi
- e) Real Time Gross Settlement (RTGS)
- f) Sms Banking
- g) Mobile Banking

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

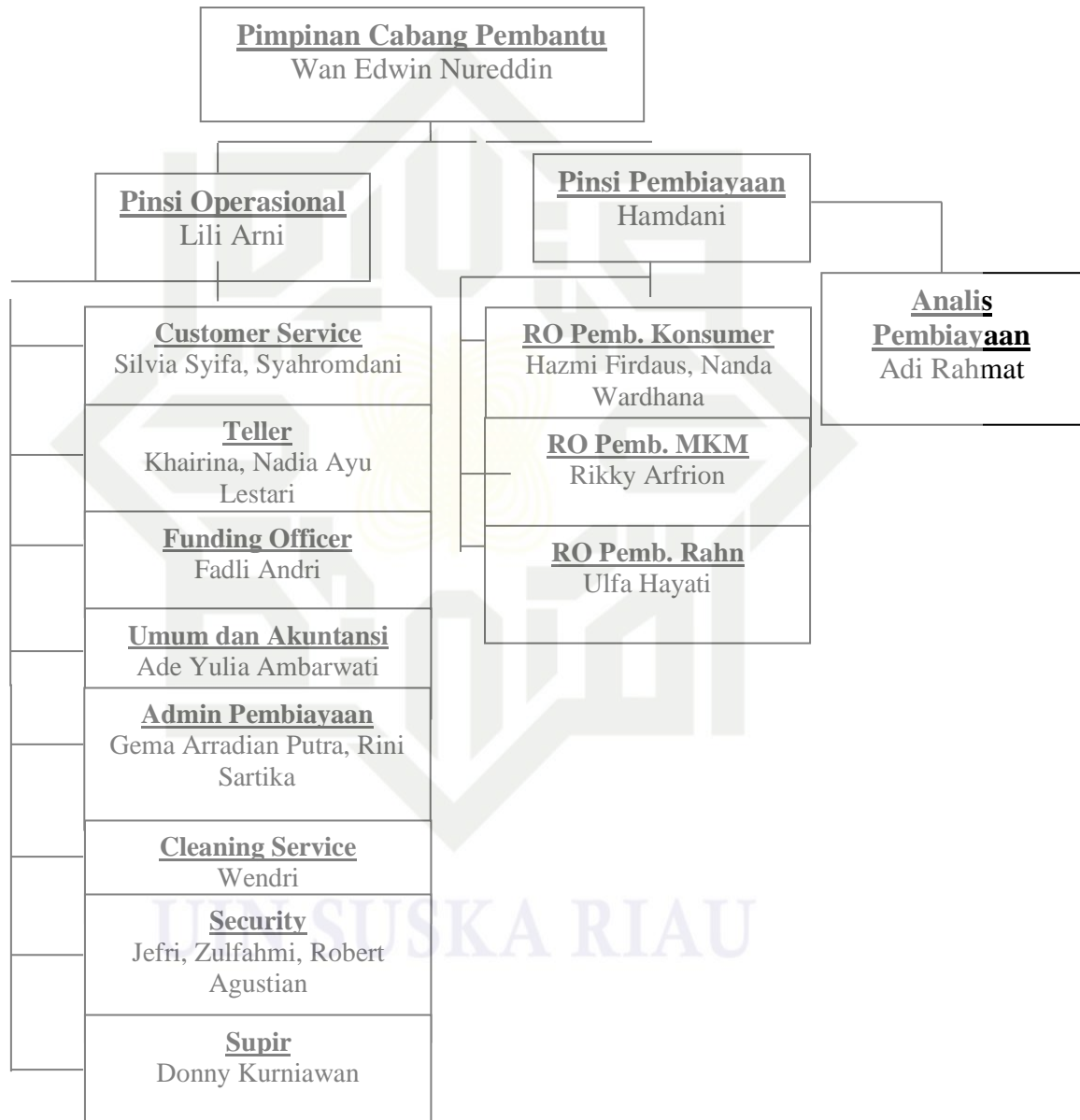
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Struktur PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam

Gambar 2.1

Struktur Organisasi



Sumber : Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam. 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Job Description (Uraian – Uraian Tugas)

Adapun uraian jabatan (Job Description) dari struktur organisasi PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang Pembantu Syariah Panam

- a. Menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk soal getting dan anggaran kantor cabang Syariah
- b. Memberikan tanggapan atas temuan hasil pemeriksaan internal (SKAI/DPS) dan eksternal serta melakukan tindak lanjut perbaikan yang diperlukan.
- c. Melatih/membimbing bawahannya untuk meningkatkan keterampilan, prestasi dan mutu pegawai, termasuk diantaranya mengusulkan pelatihan/workshop.

2. Pemimpin Seksi Operasional & Pelayanan Nasabah

- a. Melakukan supervise terhadap tugas dan fungsi yang dilakukan oleh Funding Officer, Teller, Customer Service, Petugas Admin/legal, Umum dan Akuntansi dan bawahan lainnya.
- b. Memastikan bawahannya untuk selalu memelihara dan menjaga kerahasiaan password dan sandi masing-masing, termasuk kerahasiaan password yang menjadi tanggung jawab.
- c. Memberikan tanggapan atas temuan hasil pemeriksaan internal (SKAI/DPS) dan eksternal serta melakukan tindak lanjut perbaikan yang diperlukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Melatih/membimbing bawahannya untuk meningkatkan keterampilan, prestasi dan mutu pegawai, termasuk diantaranya mengusulkan pelatihan/workshop.

3. Teller

- a. Melayani dan membantu nasabah yang melakukan penyetoran dan penarikan tunai/transfer/cetak buku.
- b. Mengecek dan menghitung keaslian uang.
- c. Melakukan posting validasi penyetoran dan penarikan dengan benar.
- d. Membuat daftar kas fisik dibawah tanggung jawabnya setiap akhir hari kerja.

4. Customer Service

- a. Memasarkan produk bank kepada nasabah.
- b. Mendengarkan keluhan nasabah dan memberi solusi.
- c. Melaksanakan pelayanan menyangkut pembukaan rekening dan penutupan rekening nasabah maupun keluhan nasabah.
- d. Membuat Laporan bulanan yang terdiri dari Laporan SMS Banking, Laporan Keluhan Nasabah, Laporan ATM (pembukaan dan penutupan), Laporan Pelimpahan Dana Setoran Porsi Haji, Laporan Hasil EOD, Laporan Deposito, Giro dan Tabungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Akuntansi, Umum dan Pelaporan.

- a. Mencetak, membuat dan mengadministrasikan laporan keuangan harian dan bulanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Syariah Panam.
- b. Memastikan bahwa laporan keuangan tersebut telah sesuai/telah benar pencatatannya.
- c. Melakukan pencatatan keuangan atas aktivitas biaya maupun tagihan yang ada pada Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam harian dan bulanan.
- d. Memonitoring system pencatatan keuangan baik internal maupun antar kantor yang harus diselesaikan pada hari yang sama.
- e. Membuat administrasi registrasi dokumen masuk dan keluar.
- f. Menginventarisir, mencatat dan membukukan inventaris kantor, alat tulis kantor dan kebutuhan kantor lainnya.
- g. Melakukan pengisian uang kas fisik ATM dan memastikan ketersediaan uang kas fisik ATM setiap hari agar aman dan lancar.

6. Administrasi Pembiayaan

- a. Membantu memasarkan produk bank kepada nasabah potensial.
- b. Memeriksa kelengkapan persyaratan pencairan pembiayaan.
- c. Menyiapkan dokumen menyangkut realisasi pembiayaan dan menyampaikan ke nasabah.
- d. Menghubungi notaris dan asuransi dalam rangka pembiayaan nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Membuat daftar realisasi penyaluran pembiayaan setiap bulannya.
- f. Mengelola dan mengendalikan dokumen pembiayaan yang sudah direalisasikan.
- g. Menyimpan dan merawat jaminan asli pembiayaan.

7. Funding Officer

- a. Melaksanakan aktivitas pemasaran dana dan jasa.
- b. Menyusun rencana kerja / kegiatan pemasaran dana dan jasa.
- c. Melaksanakan target penjualan (new sales and portofolio) dan standar service.
- d. Melaksanakan kegiatan-kegiatan marketing sesuai petunjuk dan kebijaksanaan.
- e. Memberikan solusi perbankan kepada calon nasabah serta menawarkan produk dana dan jasa yang sesuai kebutuhan nasabah / calon nasabah.

8. Pemimpin Seksi Pembiayaan

- a. Melakukan supervise terhadap tugas dan fungsi yang dilakukan oleh Relationship Officer / RO.
- b. Melakukan prinsip kehati-hatian dan Good Corporate Governance (GCG) dalam setiap proses pembiayaan.
- c. Memonitor dan menjaga kualitas pembiayaan agar tidak mengalami penurunan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Memberikan tanggapan atas temuan hasil pemeriksaan internal (SKAI/DPS) dan eksternal serta melakukan tindak lanjut perbaikan yang diperlukan.
- e. Melatih/membimbing bawahannya untuk meningkatkan keterampilan, prestasi dan mutu pegawai, termasuk diantaranya mengusulkan pelatihan / workshop.

9. Analis Pembiayaan

- a. Menganalisa setiap pembiayaan yang akan dicairkan apakah sudah sesuai dengan persyaratan atau tidak.
- b. Melakukan prinsip kehati-hatian dan Good Corporate Governance (CGC) dalam setiap proses pembiayaan.
- c. Memberikan tanggapan atas temuan hasil pemeriksaan internal (SKAI/DPS) dan eksternal serta melakukan tindak lanjut perbaikan yang diperlukan.

10. Relationship Officer

- a. Melaksanakan aktivitas pemasaran bisnis/pembiayaan.
- b. Mengelola proses permohonan pembiayaan langsung dan tidak langsung (direct financing & undirect financing).
- c. Mengelola hubungan dengan nasabah.
- d. Melakukan pemantauan nasabah yang menjadi kelolaannya, antara lain:
- e. Melakukan prinsip kehati-hatian dan Good Corporate Governance (GCG) dalam setiap proses pembiayaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11. Relationship Officer (Rahn)

- a. Melayani nasabah yang akan melakukan Gadai Emas, Perpanjangan dan Pelunasan Rahn.
- b. Membuat laporan Realisasi Gadai Emas, Laporan Perpanjangan Rahn dan Laporan Pelunasan Rahn Emas setiap harinya, di *Cross Check* dengan Neraca.
- c. Mencetak laporan pinjaman Rahn Emas yang akan jatuh tempo setiap bulannya.
- d. Menghubungi nasabah Rahn yang telah jatuh tempo.
- e. Membuat Laporan Bulanan Realisasi Gadai Emas, Laporan Biaya Realisasi & Perpanjangan Gadai Emas ke Kantor Cabang Syariah Pekanbaru (UP. Pelaksana Pelaporan & SID).

12. Supir

- a. Memastikan kendaraan operasional dalam kondisi baik & bersih setiap harinya.
- b. Melakukan dan memastikan servis kendaraan operasional secara berkala sesuai jadwal dan keperluan.
- c. Melakukan pengisian BBM secara berkala sesuai kebutuhan operasional kantor.
- d. Menjemput pimpinan sebelum jam operasional kantor dan mengantarkan pimpinan pulang setelah jam operasional tutup.
- e. Membantu bagian pelayanan untuk melakukan tambahan dan setoran kas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Membantu bagian pembiayaan melakukan peninjauan lokasi usaha dan jaminan nasabah / calon nasabah serta dan keperluan lainnya yang menyangkut dengan seksi pembiayaan.

13. Security

- a. Melakukan penjagaan terhadap keamanan dan ketertiban lingkungan kantor.
- b. Melakukan keamanan terhadap aktivitas kas kantor.
- c. Melakukan keamanan terhadap inventaris kantor.
- d. Melakukan keamanan terhadap kenyamanan nasabah pada Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam.
- e. Membuka pintu saat nasabah masuk ke kantor.
- f. Menyambut nasabah dengan salam, senyum dan sapa serta menanyai kebutuhan nasabah dengan kata “Assalamualaikum Bapak/Ibu”! Apa yang bisa kami bantu? Dan memastikan bahwa kebutuhan / transaksi nasabah terlayani dengan baik.

14. Cleaning Service

- a. Menjaga kebersihan terhadap Gedung kantor.
- b. Menjaga kebersihan terhadap halaman Gedung kantor.
- c. Menjaga kebersihan terhadap inventaris kantor.
- d. Menjaga kebersihan terhadap toilet kantor.
- e. Menjaga kerapian dan keindahan lingkungan kerja Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam.
- f. Menginventarisir terhadap kebutuhan peralatan kebersihan kantor.

- g. Melakukan check secara berkala terhadap kebersihan dan lingkungan kerja (Hall, Counter, Toilet, Ruangan Pimpinan dan lainnya)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Teori Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat keputusan memadai”.²⁴

Adapun beberapa pengertian mengenai kepuasan menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

- a) Philip kotler mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.²⁵
- b) Handy Irawan mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.²⁶
- c) Richard Oliver dalam konteks teori *consumer behavior*, “kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa

²⁴Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Servis, Quality & satisfaction*, Edisi III, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2011), hal. 292

²⁵M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 193

²⁶Handi Irawan, *10 prinsip kepuasan pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media komputindo, 2002), hal 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk atau layanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.”²⁷

- d) Wilkie mendefenisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
- e) Menurut Day, kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaianya.²⁸
- f) Menurut Engel, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.²⁹

Jadi, kepuasan pelanggan adalah tanggapan seseorang terhadap suatu produk atau jasa yang telah kita gunakan, apakah itu sesuai dengan harapan yang kita inginkan atau tidak sesuai.

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berebagi dengan produsen dan penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan

²⁷Ibid.

²⁸Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, Total Quality Management, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2003), hal. 102

²⁹Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan ini terjadi. Dengan melihat hubungan ini, jelaslah bahwa kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan.³⁰

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, jika kinerja dibawah harapan nasabah, maka nasabah akan tidak puas, apabila kinerja sesuai harapan maka nasabah akan merasakan puas, dan apabila kinerja melampaui harapan maka nasabah akan merasa sangat puas, senang dan bahagia.

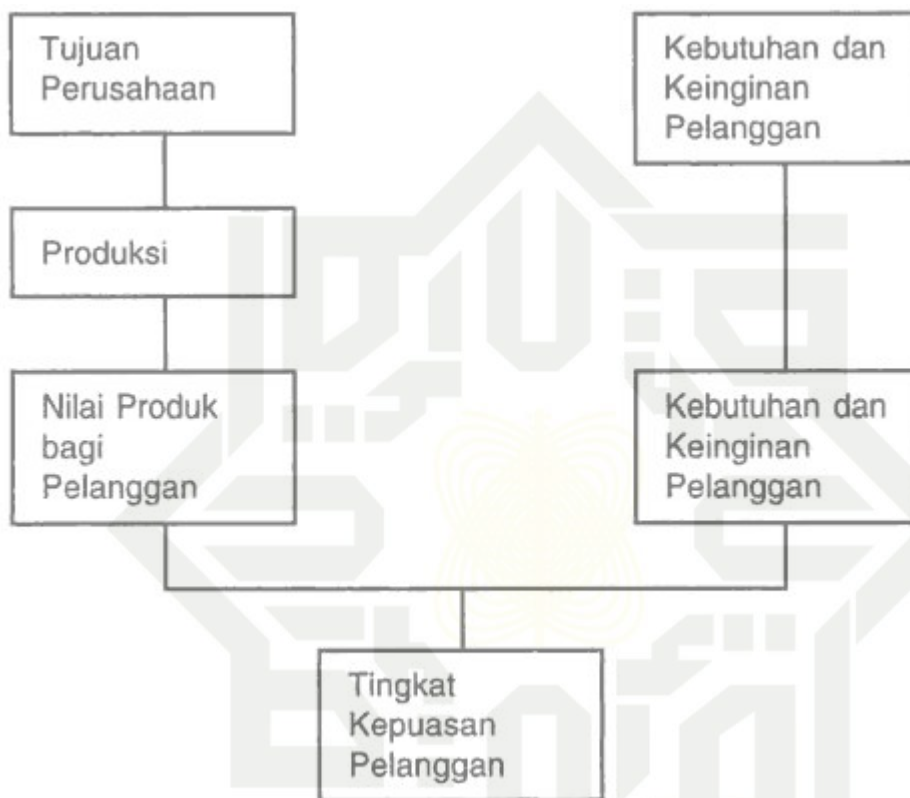
³⁰Ibid, hal. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.1

Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber : Fandy Tjiptono. Strategi Pemasaran. 1997

Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:³¹

- 1) Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan

³¹ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mounth) yang menguntungkan bagi perusahaan
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan
- 6) Laba yang diperoleh dapat meningkat

2. Dasar Hukum Teantang Kepuasan Pelanggan

Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci (lillahi ta'ala), kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil uasaha secara benar pula. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satu caranya adalah dengan memberikan pelayanan yang bagus. Petugas frontliner yang dapat memuaskan pelanggan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah al-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut kepada objek dakwah, yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. “Q.S. Al-Imran: 159)³²

³² Al-Qur'an dan terjemahan, QS. Al-Imran ayat 159

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bentuk – Bentuk Kepuasan Pelanggan

a. Kepuasan fungsional

Merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau pemakaian suatu produk. Misal: karena makan membuat perut kita kenyang.

b. Kepuasan psikologikal

Merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak terwujud. Misal: perasaan bangga karena mendapatkan pelayanan yang sangat istimewa dari sebuah rumah makan yang mewah.³³

Menurut Rianto ada tiga jenis kepuasan nasabah, yaitu:

- a) Puas dengan produk/jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas.
- b) Puas dengan cara menjualnya (ramah, sopan, akrab, murah senyum, menyenangkan, tanggap, dan cermat).
- c) Puas dengan harganya (murah/mahal sesuai dengan harapan dan bersaing).³⁴

4. Indikator – Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam dunia perbankan harus diartikan secara komprehensif. Artinya, nasabah akan merasa sangat puas bila komponenkepuasan tersebut dapat terpenuhi secara lengkap. Adapun komponen kepuasan pelanggan tersebut adalah:

³³<http://asriyusniar.blogspot.com/2012/11/kepuasan-pelanggan.html> diakses pada tanggal 16 juni 2019

³⁴M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 199-200

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Tangibles (bukti nyata/fisik)

Yaitu merupakan bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi dan tata kelola ruangan juga menentukan dalam menampilkan ciri khas dari sebuah bank. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah.

b. Responsivitas (tanggapan)

Setiap karyawan bank, tidak hanya customer servis semata yang memberikan tanggapan kepada nasabah, namun seluruh level karyawan dari level terendah sampai level tertinggi harus mampu memberikan tanggapan terhadap apa yang dibutuhkan oleh nasabah bank.

c. Assurance (jaminan)

Yaitu jaminan bahwa setiap karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini penting agar nasabah yakin ketika akan bertransaksi dan yang mereka lakukan benar juga tepat sasaran. Karyawan bank juga harus mengerti dan paham setiap produk yang dikeluarkan oleh bank, agar nasabah dapat mengerti penjelasan yang disampaikan oleh pihak bank dan pada akhirnya nasabah akan menjadi nasabah yang loyal terhadap bank.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Reliabilitas (kehandalan)

Yaitu kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat serta memuaskan pelanggannya. Pada era kemajuan teknologi seperti saat ini, kecepatan, kemudahan, dan keakuratan dalam memberikan apa yang dibutuhkan pelanggan sangat diperlukan. Nasabah akan mampu berpaling kepada bank yang lain apabila pelayanan yang diberikan lama.

e. Emphaty (empathy)

Yaitu mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Kemudian juga mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara cepat, tepat dan akurat.³⁵

B. Teori Pelayanan Mobile Banking**1. Pengertian pelayanan**

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.³⁶

Menurut Philip Kotler, Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pulaa berakibat

³⁵Ibid, hal. 12-14

³⁶Melayu, S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2015), hal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemilikan suatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.³⁷

Pelayanan yang baik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.³⁸

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.³⁹

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:

- a. Tidak melakukan perbuatan tercela
- b. Memegang teguh amanah
- c. Menjaga nama baik bank dan nasabah
- d. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
- e. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
- f. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar
- g. Menners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar

2. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

³⁷ Ibid

³⁸ Kasmir, *Etika customer service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), hal.

³⁹ Ibid, hal.15

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 267 :

اللَّهُ وَلِيُّ الَّذِينَ ءَامَنُوا يُخْرِجُهُم مِّنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ ۚ وَالَّذِينَ كَفَرُوا
 أَوْلِيَائُهُمُ الطَّاغُوتُ يُخْرِجُونَهُم مِّنَ النُّورِ إِلَى الظُّلُمَاتِ ۗ أُولَٰئِكَ أَصْحَابُ
 النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha terpuji.⁴⁰

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan. Menurut mazhab *mainstream* dalam Adiwarman Karim menjelaskan perbedaan ekonomi Islam dan konvensional

⁴⁰ Al-Quran dan Terjemahan, QS. Al-baqarah ayat 267

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terletak pada menyelesaikan masalah. Dilema sumber daya yang terbatas versus keinginan yang tak terbatas memaksa manusia untuk melakukan pilihan-pilihan atas keinginannya.

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntutan agama, boleh juga mengembalikannya. Sedangkan dalam ekonomi islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semauanya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-quran dan al-Hadis. Fasilitas dalam islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dalam cepat dan tepat sehingga tidak menyianyiakan amanat dan tanggung jawab.⁴¹

3. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran

⁴¹ M. Nur Rianto al-Arif, Dasar-dasar pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 211

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (ponsel).

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah. Untuk mengantisipasi hal tersebut, perbankan berupaya untuk mengembangkan teknologi *mobile banking* yang dimiliki saat ini dengan teknologi GPRS.

GPRS (*general package radio service*) adalah teknologi penyampaian data melalui ponsel. Teknologi ini lebih maju dibandingkan dengan teknologi SMS dimana data yang dapat dikirim tidak hanya berbentuk pesan singkat tapi juga bisa berupa aplikasi. Teknologi GPRS ini memiliki kelebihan lainnya, yaitu:

- 1) Dapat digunakan sebagai media untuk mengirim perintah transaksi perbankan
- 2) Biaya pulsa pengiriman lebih murah
- 3) Data yang dikirim ke bank dapat melalui proses pengkodean terlebih dahulu.

4. Manfaat Mobile Banking

- 1) Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan di mana saja.
- 2) Kemudahan melakukan transaksi seperti layaknya di ATM
- 3) Dapat diaplikasikan pada semua jenis SIM Card dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Dilengkapi fitur spesial transfer real time ke bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.⁴²



⁴²Sylfia Syifa, (customer service), wawancara, tanggal 17 Juli 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan *mobile banking* bank dapat dikatakan penting pada zaman modern saat ini. Maka dari itu dengan meningkatkan layanan yang ada dalam *mobile banking* tersebut akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, maka akan menimbulkan kepercayaan sehingga produk jasa bank itu akan lebih lancar.
2. Peran Bank sangatlah penting dalam memajukan layanan *mobile banking* tersebut, semakin bagus layanan yang ditawarkan maka akan semakin puas pula nasabah dengan pelayanan yang diberikan.
3. Beberapa kepuasan yang dapat di peroleh nasabah dari uraian bab-bab diatas adalah
 - a. Dengan menggunakan *mobile banking* memudahkan proses transaksi.
 - b. Menggunakan *mobile banking* sangat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja.
 - c. Menggunakan *mobile banking* dapat menghemat waktu transaksi.
 - d. *Mobile banking* menguntungkan bagi nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kendala-kendala yang dihadapi dalam layanan *mobile banking* adalah tidak mendukung untuk penarikan tunai dan kendala terkait masalah koneksi jaringan.
5. Faktor persepsi risiko nasabah yang semakin tinggi

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Menyampaikan informasi yang jelas dan akurat serta terpercaya terkait layanan *mobile banking* yang ditawarkan oleh pihak bank disertai dengan layanan *mobile banking* yang cepat, aman, akurat dan terpercaya kepada nasabahnya.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan nasabah pada perusahaan perbankan, meskipun penelitian ini jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangannya. Peneliti dalam melakukan penelitiannya mengalami berbagai kendala dalam pencarian informasi karena menyangkut kerahasiaan Bank.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahan

Akhmad Mujahidin, *Ekonomi islam: sejarah, konsep, instrumen, negara dan pasar*, (jakarta: PT. Raja grafindo persada, 2014)

Pandy tjiptono & gregorius Chandra, *servis, Quality & satisfaction*, edisi III (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2011),

Handi Irawan, *10 prinsip kepuasan pelanggan*, (Jakarta, PT Elex Media komputindo, 2002)

<https://brianbie.wordpress.com/2012/04/22/perkembangan-internet-banking-e-banking>

https://www.bankriaukepri.co.id/riau_konf/visimisi

https://www.bankriaukepri.co.id/riau_konf/mbanking

https://www.bankriaukepri.id/riau_konf/berita

<https://www.bankriaukepri.co.id>

<https://asriyusniar.blogspot.com/2012/11/kepuasanpelanggan.html>

Juliansyah Noor, *Metode penelitian: Skripsi, Tesis, disertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012)

Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. (Jakarta: PT. rajaGrafindo Persada 2008)

Melayu hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*. (Jakarta: PT. Bumi aksara, 2005)

Melayu, S.P. Hasibuan, *dasar-dasar perbankan* (Jakarta PT. Bumi aksara, 2015)

Muhammad. *Sistem dan prosedur opeasional bank*. (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2000)

M. Nur Rianto al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran bank Syariah*, (bandung: Alfabeta, 2012)

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apakah dengan menggunakan *Mobile Banking* memudahkan proses transaksi?
2. Apakah *Mobile Banking* memberikan keamanan data?
3. Apakah *Mobile Banking* menyediakan informasi yang cukup jelas?
4. Apakah dengan menggunakan *Mobile Banking* dapat diakses dengan cepat?

UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN LAPORAN AKHIR**

Laporan akhir dengan, *IMPLEMENTASI LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK RIAU KEPRI CABANG PEBABATU SYARIAH PANAM* yang ditulis oleh:

Nama : **RISKA UMMAY AYUNI SINAGA**
NIM : **01626203948**
Program Studi : **D3 Perbankan Syariah**

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : **Senin, 23 Desember 2019**
Waktu : **08.00 WIB**
Tempat : **Ruang Dekanat Fakultas Syariah dan Hukum**

Telah diperbaiki sesuai permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 14 Januari 2020

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua : **H. Rahman Alwi, MA**
Sekretaris : **Dr. Nur Naili, M.Si**
Penguji : **Nuryanti S.E.I., M.E.Sy**
Penguji : **Dr. Jenita, SE., MM**

[Handwritten signatures of the examiners]

Mengetahui :
Kasubbag
Adm. Umum dan Keuangan

[Handwritten signature of Eri Surianto]

Eri Surianto, SH.I
NIP. 19670218 199303 1 006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampian - Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web: www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

UIN/4/F/PP.00.9/8967/2019

Pekanbaru, 05 November 2019

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : RISKHA UMMAY AYUNI SINAGA
NIM : 01626203948
Jurusan : Perbankan Syariah D3
Semester : VII (Tujuh)
Lokasi : Implementasi Mobile BPT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu
Syariah Panam

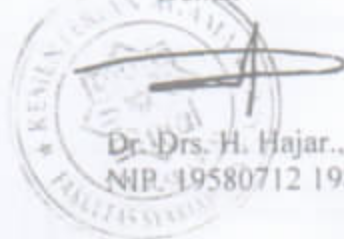
bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul
Implementasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri
Cabang Pembantu Syariah Panam

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

UIN SUSKA RIAU

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag.
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan
Rektor UIN Suska Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No: 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/27487
TENTANG



032010

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN KTI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca surat permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : 04/01/2019/8967/2019 Tanggal 5 November 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- : RISKHA UMMAY AYUNI SINAGA
- : 01626203948
- : PERBANKAN SYARIAH
- : DIII
- : ROKAN HILIR
- : IMPLEMENTASI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM
- : PT. BANK RIAU KEPRI CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM

Dengan ketentuan sebagai berikut:

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 5 November 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT KETERANGAN
Nomor: 1022/ PNS/ 2019

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yang bersangkutan di bawah ini :

: WAN EDWIN NUREDDIN
: 010667
: Pincapem
: Jl. HR. Subrantas Komp. Metropolitan III
: Blok A No. 5 Panam Pekanbaru

Ditanda ini menerangkan bahwa :


: RISKU UMMAY AYUNI SINAGA
: 01626203948
: Mahasiswi D III Perbankan Syariah di UIN Suska Riau
: "Implementasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.
Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam"

Menyatakan Surat Rekomendasi dari Dinas PMPTSP Pemprov Riau Nomor: 503/DPMPTSP/
NON-ZIN-RISET/27487 tertanggal 05 November 2019 perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/
Pengumpulan Data untuk Bahan KTI berupa wawancara terhadap petugas
Customer Service dan yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan tersebut di Bank Riau
Kepri Capem Syariah Panam mulai dari tanggal 01 Juli s/d 31 Juli 2019 dengan baik.

Dengan Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 30 Desember 2019

PT. Bank Riau Kepri
Cabang Pembantu Syariah Panam


WAN EDWIN NUREDDIN
Pemimpin

Alamat :

Jl. HR. Subrantas Komp. Metropolitan III
Blok A No. 5 Panam, Pekanbaru - Riau
(0761) 552947



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Yang menyatakan di bawah ini :

: RISKa UMMAY AYUNI SINAGA

: 01626203948

: D-III PERBANKAN SYARIAH

: SYARIAH DAN HUKUM

Menyatakan dengan sesungguhnya Laporan Akhir saya ini adalah hasil karya atau penelitian penyusunan sendiri dan bukan plagiat dari karya-karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Pekanbaru, 10 Januari 2020

Yang Menyatakan,

RISKa UMMAY AYUNI SINAGA

NIM : 01626203948

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



RISKA UMMAY AYUNI SINAGA, anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan bahagia ayahanda Khairul Umri Sinaga, dan ibunda Sri Wahyuni. Peneliti lahir di P.Raja tanggal 16 Mei 1998. Jenjang pendidikan pertama dimulai sejak tahun 2004 di SD Swasta Sungai Dua dan selesai pada tahun 2010.

Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar, penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama sejak tahun 2010 dan selesai tahun 2013, di SMP Swasta Tunas Bangsa. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMA Swasta Tunas Bangsa, dan selesai pada tahun 2016. Dan kemudian melanjutkan perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, pada Fakultas Syariah dan Hukum dengan jurusan D-III Perbankan Syariah sejak tahun 2016.

Pada tanggal 23 Desember 2019, penulis mengikuti sidang munaqasyah. Alhamdulillah atas anugrah dan rahmat Allah SWT akhirnya penulis dapat meraih gelar Ahli Madya (A.Md) dengan judul Laporan Akhir : Implmrentasi Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Capem Syariah Panam.